

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**“Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja
Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019”**

Por:
Cristiam Diams Mamani Quispe

Asesor:
Ana Kukuli Coaquira Puma

Juliaca, octubre de 2019

DECLARACION JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Kukuli Ana Coaquira Puma, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencias Juliaca - 2019", constituye la memoria que presenta la bachiller Cristiam Diams Mamani Quispe para aspirar al título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, el cual ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los once días del mes Octubre del año dos mil diecinueve.




Lic. Kukuli Ana Coaquira Puma

“Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencias Juliaca - 2019”

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR


Lic. Julio Samuel Torres Miranda
Presidente


Mg. Ruth Gladys Choque Pilco
Secretario


Lic. Dante Ortiz Guillen
Vocal


Mg. German Mamani Cachicatari
Vocal


Lic. Kukulí Ana Coaquira Puma
Asesor

Juliaca, 27 de octubre de 2019

Dedicatoria

A mi madre por su amor y apoyo incondicional. A mi padre Guillermo por sus constantes consejos. A mis sobrinas Nicol, Alysson, Paola quienes son mi alegría y son las personas que me motivan día a día.

Agradecimiento

A Dios por haberme dado la sabiduría para poder realizar este trabajo, porque cada día bendice mi vida con la oportunidad de disfrutar al lado de las personas que más amo.

Gracias a Mg. José Aucapuri Figueroa por permitirme y darme la oportunidad de realizar este trabajo en la prestigiosas Agencias que dirige.

Índice

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
RESUMEN	XII
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.2 OBJETIVOS.....	17
1.2.1 <i>Objetivo general.</i>	17
1.2.2 <i>Objetivos específicos</i>	17
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	18
1.4 COSMOVISIÓN FILOSÓFICA.....	18
CAPÍTULO II.....	20
FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	20

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2	ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.1.3	ANTECEDENTE LOCALES	24
2.2	BASE TEÓRICA.....	25
2.2.1	CLIMA ORGANIZACIONAL	25
2.2.2	IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	28
2.2.3	CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL DOS CONSTRUCTOS.....	28
2.2.4	EL LADO HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES	29
2.2.5	TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	30
2.2.6	DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	31
2.2.7	CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:	32
2.3	DESEMPEÑO LABORAL	33
2.3.1	IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL..	34
2.3.2	MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	35
2.3.3	DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO	36
2.4	MARCO CONCEPTUAL	39
2.4.1	CLIMA ORGANIZACIONAL	39
2.4.2	AUTORREALIZACIÓN	39

2.4.3	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	39
2.4.4	SUPERVISIÓN	39
2.4.5	CONDICIONES LABORALES	39
2.4.6	COMUNICACIÓN.....	40
2.4.7	DESEMPEÑO LABORAL	40
2.4.8	CALIDAD DE SERVICIO	40
2.4.9	PRODUCTIVIDAD	40
2.4.10	CONOCIMIENTO	40
2.4.11	TOMA DE DECISIONES.....	41
CAPÍTULO III		42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		42
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	42
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.3.1	DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	42
3.3.2	DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	43
3.3.2.1	POBLACIÓN	43
3.3.2.2	MUESTRA.....	44
3.4	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	44

3.4.1	<i>Hipótesis General</i>	44
3.4.2	<i>Hipótesis Específica</i>	44
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.6	CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS	46
3.7	TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS	47
CAPÍTULO IV		48
RESULTADOS Y DISCUSIONES		48
4.1	DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	48
4.1.1	ANÁLISIS DEMOGRÁFICO DE LA POBLACIÓN (CÁLCULO DE LOS INDICADORES Y MEDIDAS DE RESUMEN)	48
LA TABLA 3 MUESTRA QUE LA MAYOR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA “CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, JULIACA-2019”, SON DE GÉNERO FEMENINO REPRESENTADOS POR EL 55 % DEL TOTAL Y EL 45 % SON DE GÉNERO MASCULINO, ESTE RESULTADO NOS DICE QUE LA MAYOR PARTE DE TRABAJADORES SON DE SEXO FEMENINO.....		48
CAPÍTULO V		63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		63
REFERENCIAS		66

Índice de tablas

Tabla 1 Población de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A., Sucursales de Juliaca	43
Tabla 2 Operacionalización de variables	45
Tabla 3 Distribución de los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, según su genero	48
Tabla 4 Distribución de los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, según su estado civil.....	49
Tabla 5 Distribución de los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, según su edad.	49
Tabla 6 Distribución de los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, según su grado de instrucción.	50
Tabla 7 Distribución de los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, según su experiencia en la institución.....	50
Tabla 8 Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	51
Tabla 9 Clima organizacional y calidad de servicio en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	51
Tabla 10 Clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	52
Tabla 11 Clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la Caja Municipal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	53

Tabla 12 Clima organizacional y Conocimiento de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	54
Tabla 13 Análisis de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	55
Tabla 14 Clima organizacional y Calidad de servicio de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	56
Tabla 15 Análisis de correlación entre Clima organizacional y Productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	57
Tabla 16 Análisis de correlación entre Clima organizacional y Toma de decisiones de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	59
Tabla 17 Análisis de correlación entre Clima organizacional y Conocimiento de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	60

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019. El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional, el instrumento utilizado es el cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral con un total de 69 preguntas, la población estuvo conformada por 80 colaboradores de la empresa. El resultado indica que si existe relación significativa ($r = ,416$) entre clima organizacional y desempeño laboral y ($r = ,272$) entre clima organizacional y calidad de servicio, ($r = ,353$) entre clima organizacional y productividad, ($r = ,386$) entre clima organizacional y toma de decisiones, ($r = ,324$) entre clima organizacional y conocimientos. Se concluye que mientras más adecuado sea el clima organizacional mejor será del desempeño laboral

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, calidad de servicio y productividad, toma de decisiones, conocimiento.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and work performance of the employees of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencia Juliaca-2019. The present study has a quantitative approach, non-experimental design of cross-sectional and correlational descriptive type, the instrument used is the questionnaire of organizational climate and work performance with a total of 69 questions, the population was made up of 80 employees of the company. The result indicates that if there is a significant relationship ($r = .416$) between organizational climate and work performance and ($r = .272$) between organizational climate and quality of service, ($r = .353$) between organizational climate and productivity, ($r = .386$) between organizational climate and decision making, ($r = .324$) between organizational climate and knowledge. Therefore, it is concluded that the more adequate the organizational climate, the better the work performance.

Keywords: Organizational climate, work performance, quality of service and productivity, decision making, knowledge.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

El clima organizacional desde siempre ha sido un factor sumamente importante, ya que a través de este se puede mantener un desempeño laboral favorable y a la vez alcanzar una eficiencia y eficacia, ya sea de forma individual o grupal. Es importante resaltar que hoy en día cobra mayor importancia este tema, ya que tanto las empresas como organizaciones dependen del recurso humano, siendo este un factor fundamental; es por ello que las instituciones que desean ser más productivas necesitan un personal motivado y por supuesto calificado e identificado para lograr sus objetivos y metas.

Según Bobadilla (2017) en los últimos años, junto con el avance de la tecnología y la demanda en el mercado laboral, el interés por el talento humano ha tomado un mayor auge; primordialmente en el desarrollo empresarial, reconociendo la importancia de abordar estudios sobre las conductas de las personas en las organizaciones, dando paso a que se investiguen temas relacionados con el comportamiento organizacional, tales como son la motivación en el trabajo, estrés, satisfacción laboral, trabajo en equipo, liderazgo, entre otros

Para Iglesias y García (2015) el clima organizacional es considerado un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización, que al ser percibidos por los individuos que la integran, generan un determinado clima que repercute sobre las motivaciones. De ahí que su estudio sea ampliamente utilizado, como un factor que refleja el acontecer de una organización, las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para actuar y desempeñarse en el contexto laboral. Lo cual quiere decir que lo más importante es que el comportamiento de un

trabajador no es una resultante de los factores organizacionales que ya existen, sino que dependen de las percepciones que el trabajador tenga sobre estos factores.

Con la finalidad de conocer más acerca de la población a estudiar es necesario conocer de cuanta importancia fueron y son las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú, este sistema (CMAC) se posiciono como un elemento fundamental de lo que es la descentralización financiera y democratización del crédito en el Perú, logrando que diversos sectores sociales accedan al crédito y fomenten principalmente el ahorro, contribuyendo a crear circuitos financieros locales, que son la base de apoyo para el proceso productivo regional, y convirtiéndose a la vez en los líderes de las micro finanzas.

La Caja Municipal Cusco, inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988, al inicio sus operaciones se concentraron en la atención de los créditos prendarios, en el año 1989 la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó a la Caja Municipal Cusco la captación de ahorros del público en sus modalidades de ahorro corriente y plazo fijo. En 1990, la Caja Municipal Cusco obtiene autorización para operar y otorgar créditos no prendarios, cumpliendo de esta forma con los objetivos institucionales: fomentar la Pequeña y Microempresa, constituyéndose desde entonces en líder en la atención créditos PYMES. Además, es importante mencionar que la Caja Cusco en el 2017 se ubica en el puesto 269 en el ranking de las 500 empresas más grandes del Perú, según revista América Economía, lo cual es un logro bastante importante para la institución financiera.

Ahora bien es importante también mencionar que este proyecto tiene el como principal propósito conocer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, así como también saber cuáles son los principales problemas o dificultades que pasan los

colaboradores en su centro de trabajo debido a que según estudios realizados por el centro de estudios financieros - CEF , tomado a colaboradores de agencias financiera demostró las dificultades más comunes que aquejan a las instituciones financieras clasificándolas por porcentajes como son: La mala comunicación interna (62%), La desmotivación de los empleados (51%), la mala organización del trabajo (49%), El conformismo o apoltronamiento de los empleados (34%), la imposibilidad de desarrollar una carrera profesional (33%), los rumores (32%) ,la deficiente distribución de tareas (39%).

Al conocer los resultados se podrá dar recomendaciones a la empresa. Así mismo el presente estudio es una opción para que la empresa posea una información fiable acerca de las variables que influyen tanto en el clima organizacional como en el desempeño laboral y de esta manera se considere las herramientas necesarias para contar con un personal que este motivado y por supuesto que este orientado a la obtención de objetivos de la organización.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de calidad de servicio de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencia Juliaca-2019?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de toma de decisiones de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencia Juliaca-2019?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de conocimiento de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencia Juliaca-2019?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019

1.2.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de calidad de servicio de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión toma de decisiones de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de conocimiento de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019

1.3 Justificación

El recurso humano en una empresa es una pieza sumamente importante para lograr los objetivos de la misma, el recurso humano debe de estar comprometido y motivado para poder alcanzar el éxito. La presente investigación busca, mediante la base teórica y conceptos básicos sobre el clima organizacional y desempeño laboral analizar la realidad problemática, además de identificar y determinar la relación que tiene el clima organizacional y desempeño laboral.

Lo más importante de la presente investigación es que permitirá obtener información suficiente la cual se pueda utilizar como base para que un futuro se puedan tomar acciones, así como también permitirá desarrollar estrategias que puedan mejorar el entorno del trabajador lo cual conllevara al desarrollo y crecimiento de la empresa , por otro lado, contribuirá a una nueva visión de cómo abordar la situaciones de clima organizacional y desempeño laboral, desde otra perspectiva, tomando en cuenta la información obtenida.

Para finalizar podemos decir que los resultados que se logren obtener de la presente investigación servirán de base de consulta para otras investigaciones similares o de categoría diferente.

1.4 Cosmovisión filosófica

La convivencia dentro de la empresa se debería llevar de manera armoniosa reflejando siempre el amor por el prójimo, según White (1970) en su libro “Consejos sobre mayordomía cristiana” señala que el ser humano es capaz de adaptarse en el terreno laboral en las actividades que le competen su inteligencia es adaptable a dichos asuntos, quizá no de manera inmediata pero sí de forma gradual así mismo que el cristiano tiene que esforzarse más que otros en sus actividades de manera humilde, es cierto que no todos cuentan con las mismas facultades, ni

ocupan los mismos puestos y responsabilidades, pero el desempeño siempre debe ser con fidelidad y celo, como para Dios y no para los hombres.

Así como Elena G. de White nos da a conocer distintos puntos, en la biblia también podemos encontrar como fueron los inicios de Adán. Adán se encontraba muy contento y satisfecho con el clima del lugar donde habitaba, ya que no sólo tenía una buena relación con su esposa Eva, sino también con Dios y su entorno (Gen 1:31), situación que desafortunadamente cambió debido al pecado, aunque Dios ha prometido restaurarla. Es suma, fruto de nuestra firme relación con Dios.

Como hijos de Dios que somos debemos de recordar que todos tenemos dones que nos ha sido concedido por el Señor y que por lo tanto debemos de aprovecharlos y desarrollarlos para hacer el bien y poner el mejor esfuerzo en cualquier actividad, trabajo que realicemos ya que cualquier cosa que hagamos debeos hacerlos como para el Señor. Así mismo que en el lugar que nos encontremos laborando debemos de tener una relación armoniosa con nuestros compañeros de trabajo, ya que debemos de reflejar el carácter de Jesús ya que Dios nos ha llamado para ser luz en el mundo.

Capítulo II

Fundamentos teóricos de la investigación

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Villadiego (2017) en su tesis “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y la relación interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.C”, cuyo objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con el método descriptivo mixto ya que este permite analizar la situación interna de la organización, y con un diseño no experimental de carácter transversal; este trabajo se realizó con el total de los colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta . La investigación dio como resultado que el desempeño laboral no tiene una gran incidencia en el clima, en comparación con otras variables, pero que sí se deben abordar soluciones para aminorar su riesgo a diferencia de las relaciones interpersonales que sí influyen en gran medida en el clima y las cuales no se encuentran afianzadas entre los colaboradores. Las Y como conclusión se obtuvo que el análisis realizado del clima organizacional se pudo determinar que a nivel general la organización se encuentra en el nivel de riesgo medio con un 50%, sin dejar de lado que el nivel alto y muy alto poseen el 25% y 12,5%, respectivamente, para lo que da un total de 87,5% en los niveles más críticos de riesgo, lo cual indica que la intervención debe ser inmediata.

Melendez (2015) en su tesis titulada “Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014”, de la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador; cuyo objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de

la Subsecretaría General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas. Esta investigación es de tipo explicativo, ya que busca el porqué de una situación estableciendo relaciones de causa y efecto entre el clima laboral y el desempeño de los funcionarios y funcionarias en la organización, además tiene un diseño descriptivo que permitirá identificar las relaciones existentes entre variables para lo cual se tomó como muestra a 37 personas en la que se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Esta investigación tuvo como resultado que existe una apertura hacia ciertas variables que son fundamentales para el desenvolvimiento de la entidad como tal, y que tanto el clima organizacional como el desempeño laboral están enfocados a la consecución de resultados. Este estudio llegó a varias conclusiones, pero se mencionará las más relevantes: el clima organizacional no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones, la credibilidad está relacionada directamente con el clima organizacional y este influye positivamente hacia la orientación a resultados.

Hinojosa (2010) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses, en la Universidad Playa Ancha de Valparaíso Chile” en la que tenía como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, el tipo de investigación es de tipo exploratorio-descriptivo-transversal, con una población compuesta por 85 docentes; la técnica desarrollada para la obtención de datos fue la encuesta, esta investigación tuvo como resultado que el clima organizacional es medio, y el desempeño bajo por lo tanto la satisfacción laboral es media. Obteniendo la siguiente conclusión existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir la satisfacción laboral de los profesores está

presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Osorio (2015) en su tesis titulada “Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza Agencia de Administración Especial, Surco - Lima, 2014” el cual tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. Para esta investigación se utilizó el diseño no experimental-transeccional. La muestra está compuesta por 147 trabajadores de la Financiera, el instrumento que se utilizó en esta investigación fue la encuesta con 40 preguntas. Dando como resultado que el clima organizacional tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de esta institución financiera. Y como conclusión de que el clima organizacional tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral del personal de la financiera Confianza, esto debido a que el personal o los colaboradores de la empresa tienen una actitud favorable lo cual da como resultado un buen clima laboral y por consecuencia permite que los colaboradores se sientan satisfechos laboralmente.

Huaman (2016) En su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015” cuyo objetivo principal fue determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica. El tipo de investigación utilizado fue correlacional con un método deductivo, correlacional, con

diseño de investigación transversal no experimental, con una muestra de 32 colaboradores, el instrumento utilizado fue el cuestionario; dando como resultado que el clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. Esta investigación llego a la conclusión de que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más.

Solano y Ram (2017) en su tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública realizo la investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017” la cual tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga central-Junín, año 2017. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional debido a que se describió las variables del clima organizacional, donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 20 colaboradores. Este trabajo de investigación trajo resultado que existe un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución. Se llegó a la conclusión de que si existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, así como también que las relaciones interpersonales entre los colaboradores es la inadecuada causando distinciones entre los mismos. El desempeño laboral mantiene un nivel regular, debido a la capacidad de análisis de los colaboradores, además a las actitudes, el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe realiza, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.

2.1.3 Antecedente Locales

Para Ticona (2017) elaboro su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mí Financiera Puno - 2015”, cuyo principal objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi financiera Puno-2015. Esta investigación es de tipo no experimental, el diseño de investigación es descriptivo correlacional, este estudio es de carácter cuantitativo, descriptivo. La población para este estudio está conformada por 25 trabajadores, lo cual representa al 100% de la población de esta empresa. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, a través de un conjunto de preguntas cerradas respecto a las variables a medir , y finalmente a la conclusión que llego este estudio fue de que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Financia Puno - 2015, así mismo a que el estilo de dirección influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Financiera Puno - 2015, más del 50% de los trabajadores señalan que existe el autoritarismo en la cooperativa, como consecuencia en la cooperativa no se generan canales de comunicación de una manera adecuada que permita la participación de los trabajadores para la elaboración de planes de trabajo.

Mariño (2018) realizo su tesis titulada Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018; para lo cual uso metodología basada en un estudio de carácter no experimental

transversal con un tipo de estudio correspondiente a una investigación de tipo correlacional-transversal. La población está representada por todos los colaboradores de esta financiera, en las que esta Madre de Dios, Puno, Moquegua y Tacna. Donde se encontró que si existe relación entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral con un valor de ($r=0.547$) y tuvo como conclusión de que existe una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral.

Torres y Zegarra (2015) realizo un estudio sobre el “Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014”. Este estudio fue dado con el objetivo de ver el grado de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral, el método utilizado fue cuantitativo con un muestreo probabilístico y estratificado. El diseño de esta investigación fue de un tipo correlacional no experimental, se trabajó con una población total de 133 personas. Para lo cual se utilizó como instrumento la encuesta. Teniendo como resultado de la investigación que existe una relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño docente, que es percibido por el docente y los estudiantes. Este estudio finaliza en que existe un nivel de significancia del 5%. además de que existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno 2014, por ello estableciéndose que mientras mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

2.2 Base teórica

2.2.1 Clima Organizacional

La palabra clima es usada para describir la sensación o la atmosfera de las organizaciones, pero al pasar de los años el término del clima organizacional se les ha dado un

significado mucho más completo y preciso, esto debido al aporte de varios autores e investigaciones. Sin embargo, eso no quiere decir que los aportes antes dado o las teorías que se dieron se quedaron en el olvido, ya que es en base a estos se logra la obtención de varios aportes.

Tagiuri y Litwin (1968) fueron uno de los primeros en conceptualizar el termino clima organizacional, ellos lo definen como una cualidad o una propiedad del ambiente interno de la organización percibida por los colaboradores de la organización y que esta influye en sus comportamientos, por lo que tiene una duración relativa.

Durante mucho tiempo la palabra clima ha sido usada de modo general para describir la sensación o la atmósfera de las organizaciones. Al término clima organizacional se le ha dado en los últimos años un significado mucho más preciso, gracias a los aportes de algunas investigaciones.

Según Fayol (1981) la organización es como un negocio ya que es dotado con todo lo necesario para su funcionamiento: materias primas, herramientas, capital y personal. Fayol también reconoce que la organización se puede dividir en dos: organización material y organización humano.

Según Nigel, Brierley, y MacDougall (2001) las organizaciones cuentan con características específicas. El grupo humano, para funcionar, debe establecer reglas explícitas y claras, aportar un cierto grado de formalidad y presentar conductas recurrentes. Básicamente las organizaciones son un orden que se dan en un tiempo, espacio y cultura determinados. Con su vista en un objetivo concreto, se crean en un punto temporal específico, creando consecuencias en el ambiente.

El mundo organizacional está en constante cambio y movimiento, y cada vez la administración va adoptando nuevas y renovadas forma de organización las cuales son producto

de los cambios que han experimentado a través del pasar de los años, por ello a continuación se da a conocer la descripción de lo que es el clima organizacional según diversos autores.

Burnet (2011) menciona, que existe una polémica bastante grande respecto a la definición que puede ser unida al concepto de clima organizacional. En efecto, el clima de una organización puede ser sentido por un individuo sin que esté, necesariamente, consciente del papel y de la existencia de los factores que lo componen.

El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. Chiavenato (2009)

Melo (2015) el clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados.

Para Palma (2004) el clima laboral es entendida como la percepción que tiene el colaborador sobre las acciones preventivas y correctivas necesarias para fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Podemos entender entonces que el clima organizacional son las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción que tenga cada trabajador es

distinta y ésta determina su comportamiento en la organización o institución por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

2.2.2 Importancia del clima organizacional

Un buen clima laboral no es fácil de conseguir, ya que no depende de solo una persona sino de todos los colaboradores. Tampoco depende en su totalidad del dinero que reciben los colaboradores, este aspecto es solo una parte.

Villalba y Morales(2015) mencionan los beneficios que nos permite tener un buen clima organizacional:

- *Un ambiente cómodo*: facilitará a la comunicación y la relación existente con cada miembro de la empresa, la reducción del miedo y por ende el aumento de la seguridad en uno mismo y en el equipo.

- *Satisfacción laboral*: tanto la comunicación, el trabajo en equipo y el reconocimiento traen como consecuencia la felicidad en el lugar de trabajo.

- *Evitar ausencia laboral*: la infelicidad en el trabajo y un clima organizacional malo son algunas de las causas de la dejadez laboral.

- *Mejora la productividad laboral*: un ambiente laboral adecuado permitirá al colaborador la optimización del tiempo de trabajo y los recursos.

2.2.3 Clima y cultura organizacional dos constructos

Según Peterson(2006) la cultura organizacional está referida a valores que son compartidos , mientras que clima se refiere a los percepciones compartidas sobre

comportamiento organizacional, este autor encuentra tres características las cuales diferencian a la cultura y clima organizacional, las cuales se presentan a continuación.

- La cultura organizacional es de carácter único y distintivo de la organización.
- La cultura organizacional es persistente porque está arraigada en las creencias del colaborador.
- La cultura no es fácilmente cambiada.

Ahora bien, es necesario mencionar que clima y cultura organizacional son dos constructos que más han sido estudiados a lo largo de los años. Para Tagiuri y Litwin (1968) clima y cultura guardan relación con muchos aspectos relevantes en el área del comportamiento organizativo, más que todo en comprender y explicar lo que es las diferencias en actitudes , percepciones y valores , por ejemplo en como equilibrar la continuidad y el cambio , así como también como se debe intervenir en la organizaciones para poder conseguir o lograr el cambio cultural como aumentar el clima para el servicio e la innovación.

2.2.4 El lado humano de las organizaciones

Mg Gregor quien propuso la teoría x, y, z, donde dio a conocer su punto de vista la cuales están basados en supuestos de la naturaleza del ser humano.

- a. Supuestos de la teoría “X”:** Esta teoría indica que a las personas no le gusta el trabajo y siempre trataran de evitarlo, por ejemplo:

Para que las personas cumplan con los objetivos de la organización es necesario obligarlas, las personas se inclinan más a ser dirigidos, que, a dirigir, el ser humano no le gusta las responsabilidades y siempre trata de evitarlas en lo posible, las personas, en general, son ambiciosas, antes que nada, el ser humano se preocupa por su propio bienestar y su seguridad.

Ya mencionado la anterior podemos decir que todas las carteristas que se tiene la teoría x generan un clima organizacional malo, deficiente, el cual está lleno de conflictos, los cuales traen como consecuencia que se obstruya el desempeño del colaborador.

b. Supuestos de la teoría “Y”: Según la teoría “Y” ciertas condiciones laborales pueden hacer que el trabajo sea fuente de satisfacción, por ejemplo:

Se puede prescindir de castigos y controles externos como medios de estimulación, y enfocarse en comprometer a las personas a practicar el autocontrol y la autodirección, las recompensas en el trabajo están sujetas compromisos que asume el colaborador, los colaboradores están dispuestos a asumir responsabilidades.

c. Supuestos de la teoría “Z”: Esta teoría va dirigida hacia el trabajo conjunto y considera los recursos, *destaca* el sentido de responsabilidad en grupo como una base de la cultura

A diferencia la teoría x, y, esta teoría nos dice que las personas les gusta sentirse importantes, y que quieren ser informadas de lo que sucede en la empresa y sobre todo quiere que se le tome en cuenta la labor que realiza y sobretodo ser reconocidos por dicha labor.

2.2.5 Tipos de clima organizacional

Según Rodríguez (2016) citando a Likert 1968 en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional o sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones, los cuales son:

- ***Clima Autoritarismo explotador:*** Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de

la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

- ***Clima Autoritarismo paternalista:*** La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores
- ***Clima Consultivo:*** La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima
- ***Clima Participación en grupo:*** La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral.

2.2.6 Dimensiones del clima organizacional

Palma (2004) en su manual escala clima laboral CL-SPC, expone cinco factores que fueron determinados por la autora, fueron en base al análisis estadístico y cualitativo. se considera este trabajo como como un aporte a la medición en ambientes laborales, enfocado en la realidad peruana, el cual tiene una caracterización valida y por supuesto confiable, además de que explora las variables del clima organizacional definido operacionalmente como la percepción que tiene el trabajador.

Los cinco factores se mencionan a continuación

- **Autorrealización :** Para Palma (2004) esta es la apreciación que tiene colaborador de la empresa con respecto a posibilidades que su medio en el que labora favorezca en su desarrollo personal y por supuesto profesional.

- **Involucramiento laboral** : Para Palma (2004) es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización
- **Supervisión:** Para Palma (2004) son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- **Comunicación:** Según Palma (2004) es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios, clientes de las mismas.
- **Condiciones laborales:** Según Palma (2004) es el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

2.2.7 Características del clima organizacional:

Según Hashemi y Sadeqi (2016) a pesar de no haber definición concreta sobre el clima organizacional, varios investigadores coinciden en diversas características como: a) la versatilidad del clima; es decir, que puede cambiar con el tiempo; b) se percibe de forma grupal; o sea este puede llegar a ser percibido a modo de un consenso entre varias personas; c) surge de impresiones generales de la organización, las cuales se forman interactuando entre sí, y con los factores de políticas, estructuras y procesos de la organización; y por último d) estas percepciones se describen en condiciones ambientales o eventos, que son evaluados dentro de la organización.

2.3 Desempeño laboral

Hoy en día vivimos en un mundo cada vez más cambiante, y cada vez las nuevas tecnologías va avanzando, es debido a esto que los seres humanos debemos de estar constantemente actualizados, aprendiendo o desarrollando más habilidades, destrezas y por supuesto conocimientos.

Para Medina (2018) el desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas.

Según Vega (2015) señala que “existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Y que las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados” (p.58).

Pedraza (2010) hoy en día las organizaciones deberían de diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño los cuales les ayuden a identificar de manera oportuna las fallas y corregirlas. El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización, es por esto que se le debe de dar mayor importancia dentro de lo que es el proceso administrativo de los recursos humanos.

La evaluación del desempeño debe de proporcionar beneficios a la organización y a los que en ella laboran esto con la finalidad de contribuir a lo que es la satisfacción de los trabajadores y así mismo lograr los objetivos.

Robbins y Judge (2013) explican que en las organizaciones antiguas, solo se enfocan a la evaluación de las actividades del colaborador, como son la descripción del puesto de trabajo, sin embargo, la empresa más actuales o modernas, las que tienen menos burocracia y más están orientadas al servicio, requieren de más información

Hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral, estas son:

- ***Desempeño de las tareas:*** Este hace referencia al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades las cuales mejoran o aumentan a la producción ya sea de un bien o servicio y a la realización de las tareas refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio hacia la realización de las tareas administrativas.
- ***Civismo:*** Sin las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de una organización, como por ejemplo brindar ayuda a los demás, así como también tratar a los compañeros de trabajo con respeto, decirle cosas constructivas, positivas, sobre el lugar de trabajo.
- ***Falta de productividad:*** Incluye las acciones que dañan de manera constante y activa a la organización, estas conductas pueden ser el robo, daños a la propiedad de la empresa, comportamientos agresivos, y el ausentismo al trabajo.

2.3.1 Importancia de la evaluación del desempeño laboral

La persona más beneficiara y más directa de la evaluación del desempeño será el propio colaborador y no solamente la empresa, ya que a través de esta herramienta se pueden establecer nuevas oportunidades para el colaborador dentro de la organización, así como también permitirá a la empresa definir si debería realizar posibles planes de formación.

La medición del desempeño también puede poner de manifiesto las aptitudes del mando intermedio como líder del equipo de trabajo, estudiar cómo funciona la comunicación dentro de la empresa o, incluso, comprobar en qué grado el empleado se siente parte integrante de la cultura organizacional

Boudeau y Milkovichy (1994) este autor nos dice que el desempeño laboral es el grado colaborado4e cumple con los requisitos de trabajo, para poder decir que sí o no cumple, indica que existe gran cantidad de habilidades, capacidades y cualidades que tienen ser evaluadas.

Alles (2006) nos indica que para poder medir el desempeño laboral de un colaborador este no debe verse como el hecho de rendir un examen, sino verse como una oportunidad de mejora y la posibilidad de hacer ver sus puntos de vista. Esto ayudara a al logro de objetivos y mejorar la calidad de vida del personal. Además, nos dice que el hecho de medir el desempeño laboral es de mucha ayuda para mejorar la relación entre colaboradores, jefes y la organización.

2.3.2 Métodos de evaluación de desempeño

Dessler y Varela (2011) indica que la evaluación de desempeño utiliza distintos métodos, por lo cual menciona tres:

- a. Ensayos críticos:** Esta consiste el a descripción tanto de las fortalezas como también de las debilidades y hacer sugerencias para que el colaborador mejore, este método no necesita de formatos complejos, tampoco de una amplia capacitación. A pesar de ello este método no tiene una clave de calificación estandarizada.
- b. Incidentes críticos:** Es cuando el evaluador es el encargado de describir las acciones del colaborador y específicamente si estas fueron eficientes o deficientes en una determinada situación, las cuales tendrá que enlistarlas, y luego propondrá un amplio

conjunto que servirán para mostrar a los trabajadores los comportamientos deseables y al mismo tiempo para identificar a quienes necesita mejorar sus fortalezas.

- c. Escala grafica de calificación:* Este es uno de los métodos antiguos y conocidos de evaluación. El evaluador contempla un conjunto de factores de desempeño, los cuales son la cantidad y calidad de trabajo, la profundidad de los conocimientos la cooperación, la asistencia y la iniciativa los cuales calificara por medio de escalas graduadas.
- d. Escala de calificación basada en el comportamiento:* Este método combina elementos fundamentales de los métodos de calificación de incidentes críticos y de escalas gráficas. El personal evaluador califica al colaborador en base a los procesos, en base conductas reales en el proceso y no una lista de rasgo o descripciones generales.
- e. Comparación forzada:* Se evalúa al colaborador comparándolo con otro compañero este método considera que es importante conocer una herramienta de medición relativa, más que absoluta. Las dos comparaciones que más se utilizan es la clasificación grupal y la clasificación individual.

2.3.3 Dimensiones del desempeño

Para Hernández (citado por Farfán, 2016) resalta cuatro dimensiones que influye en el desempeño laboral, el cual se adecua a las condiciones del contexto donde se tendrá lugar el proceso de investigación.

- Calidad de servicio

Para Nigel (2001) la calidad de servicio se constituye una prioridad competitiva y como tal es un factor que debe estar presente en todas las comunicaciones o interacciones que las personas tengan con las organizaciones ya que esta constituye una cualidad entre las organizaciones que son y no exitosas.

Según Vasquez (2007) nos dice que el termino de calidad de servicio debería ser comprendido por los gerentes, administradores y los funcionarios de las empresas como el logro la satisfacción de los clientes, esto a través del cumplimiento adecuado de todos los requisitos, de un manera eficiente, lo cual dará como resultado que la organización sea competitiva.

Duque (2005) señala que es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.

Según Fernandez (1998) la calidad de servicio es una política que deben llevar a cabo en base “programa de calidad” la cual debe ser comprendida como un conjunto de principios métodos y recursos los cuales deben de estar estratégicamente organizados para que la empresa este en constante movimiento , esto con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente al mínimo coste.

- Productividad

Para Morales (2014) la medición de la productividad a nivel de las empresas, es necesaria para la evaluación de su desempeño, la innovación y la definición de las estrategias empresariales que se tiene. Hoy en día la productividad se ha vuelto un tema fundamental en las empresas, debido a que una alta productividad y una correcta estrategia permitirá el aumento de la competitividad e innovación en las empresas, ya que el si hay incremento hay éxito.

Es una medida de que tan eficientes somos en nuestro trabajo. Una alta productividad indica que se logra producir alto valor económico. En términos económicos, la productividad es

todo crecimiento en producción que no se explica por aumentos en trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir (Rios 2015)

Para Vanegas (2001) la productividad es el resultado la empresa logra, al trabajar con calidad; para determinar su efecto es necesario tomar en consideración no solo el impacto económico, sino también la trascendencia en las condiciones de la vida de su personal y del público en general.

- Toma de decisiones

Rios (2015) la importancia en la toma de decisiones viene dada porque una organización usa información estratégicamente para percibir los cambios de su ambiente, crear nuevo conocimiento para innovar y tomar decisiones acerca de sus cursos de acción. Enfatiza en que la información es un elemento fundamental en tanto las decisiones estratégicas tienen consecuencias importantes para el desempeño organizacional.

Rodríguez (2014) menciona que la toma de decisiones constituye un proceso organizacional que se desarrolla por individuos o grupos para solucionar problemas y aprovechar oportunidades organizacionales.

- Conocimiento:

Según Ciprés (2005) implica una distribución de recursos heterogénea y sostenible lo cual se deriva debido a su naturaleza compleja. Así el desarrollo de una estrategia basada en el conocimiento valioso de la organización, permitirá una ventaja competitiva sostenible. El conocimiento enfatiza lo que es el contexto social por lo que hace necesario compartir experiencias y conocimientos con otros colaboradores

Zegarra (2005) define al conocimiento como un activo que forma parte de procesos y elementos de la organización ya que puede adoptar distintas formas.

2.4 Marco conceptual

2.4.1 Clima Organizacional

El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros.

2.4.2 Autorrealización

Es la satisfacción de haber podido alcanzar y cumplido alguna meta, la cual forma parte del desarrollo y potencial humano, es la autorrealización lo que hace que las personas expongan sus habilidades, capacidad con el objetivo de ser y hacer aquello que quiere. En pocas palabras se refiere al logro de objetivos personal.

2.4.3 Involucramiento laboral

El trabajador que tiene un alto nivel de involucramiento con su trabajo, es aquel que se identifica con la clase de tarea que realiza, la desempeña con agrado y le importa.

2.4.4 Supervisión

Lo que la supervisión implica es la acción de inspeccionar, controlar ya sea un trabajo o un tipo de actividad y siempre es ejercida por alguien que tenga mayor cargo en la organización

2.4.5 Condiciones laborales

Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitara llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. En otras palabras el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo.

Si las condiciones son buenas puede haber o no un problema de satisfacción; si las condiciones son deficientes, muy probable lo habrá.

2.4.6 Comunicación

En el ambiente de trabajo, el colaborador interactúa con sus compañeros de trabajo, superiores, clientes; así mismo recibe información da o recibe instrucciones y coordina con equipos de trabajo

2.4.7 Desempeño laboral

Es el grado alcanzado por el colaborador en el logro de los objetivos plateados dentro de la empresa, de tal manera que los colaboradores estratégicos de la organización trabajen eficazmente, para alcanzar los objetivos comunes de la organización, sujeto a las normas internas y externas establecidas con anticipación por la empresa.

2.4.8 Calidad de servicio

La calidad de servicio es percibida de manera diferente según los clientes, y cambian a medida que se van conociendo el mejor nivel de vida; la exigencia en cuanto a la calidad aumenta cada día más con el objetivo de una mejor calidad de vida o servicio. (Horovitz, 1991).

2.4.9 Productividad

Es el resultado de las acciones que se llevan a cabo para lograr los objetivos de la empresa, y por supuesto una buena cima laboral, ya que este factor influye en el desempeño

2.4.10 Conocimiento

Para Segarra (2005) menciona que el conocimiento es un activo intangible que forma parte de la organización y puede adoptar distintas formas, este activo se puede someter a distintas actividades de gestión las cuales se pueden convertir en un gran activo estratégico de la empresa para su desarrollo.

2.4.11 Toma de decisiones

Es reconocer diferentes enfoques sobre la toma de decisiones en la empresa. Es identificar el grado de incertidumbre que se debe de tomar en cuenta al momento de tomar una decisión.

Capítulo III

Metodología de la investigación

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo correlacional, según Hernandez, Fernandez, y Baptista (2010) este tipo de estudio tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables.

Correlacional: La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable (clima organizacional), a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas (desempeño laboral)

3.2 Diseño de investigación

La investigación corresponde a un diseño descriptivo no experimental de carácter transversal “Debido a que no existe manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recogidos en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 153 – 153)

3.3 Población y muestra

3.3.1 Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo en el departamento de Puno, en la provincia de San Román, distrito de Juliaca. En las instalaciones de las Agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

3.3.2 Delimitación Temporal

3.3.2.1 Población

La población es la también llamada universo, es el conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. También es el conjunto sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones (stanley, 1980).

Normalmente es demasiado grande para poder abarcarla, motivo por el cual es necesario hacer la extracción de una muestra.

La población a estudiar será los colaboradores dependientes de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Esta institución financiera en la ciudad de Juliaca cuenta con 5 agencias con un total de población de 80. colaboradores de diferente sexo los cuales vienen laborando en las distintas agencias y áreas de la organización los cuales se distinguen en edades, grado de instrucción, ente otros.

Tabla 1

Población de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A, Sucursales de Juliaca

N	CIUDAD	AGENCIAS	POBLACION
1	Juliaca	Calle San Martin 213	21
2		Jr. Túpac Amaru 886,	15
3		Benigno Ballón 1612	11
4		Jorge Chávez	22
5		San Juan de Dios	11
Total			80

Fuente: elaboración propia

3.3.2.2 Muestra

Para el presente estudio se ha considerado el 100% de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, de la ciudad de Juliaca.

3.4 Formulación de la hipótesis

3.4.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A Agencias Juliaca-2019.

3.4.2 Hipótesis Específica

Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de calidad de servicio de los colaboradores Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019

Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019

Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de toma de decisiones de los colaboradores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019

Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de conocimiento de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencias Juliaca-2019

Tabla 2
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Primera variable Clima Organizacional	Autorrealización	– Oportunidad de progreso	1= Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
		– Interés por el éxito	
		– Participación de objetivos	
		– Valoración de desempeño	
		– Reconocimiento de logros	
	Involucramiento laboral	– Compromiso con el éxito	
		– Nivel de logro	
Segunda variable Desempeño laboral	Supervisión	– Consideración por el éxito	
		– Preocupación por la organización	
	Comunicación	– Mejoramiento de tareas	
		– Apoyo de supervisión	
	Condiciones laborales	– Mejoramiento de método	
		– Preparación	
		– Evaluación	
		– Promover comunicación	
		– Comunicación con el jefe	
		– Canales de Comunicación	
		– Comunicación de opiniones	
		– Tecnología	
		– Cooperación laboral	
		– Herramientas laborales	
		– Remuneración equitativa	
		– Oportunidad	
		– Calidad de servicio	
		– Satisfacción al cliente	
	Calidad de Servicio	– Trabajo en equipo	
		– Buena intención	

Productividad	<ul style="list-style-type: none"> – Responsabilidad – Cumplimiento de metas u objetivos – Base de datos estratégicos – Retroalimentación – Compromiso
Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> – Alternativas de solución – Decisiones y responsabilidades – Programa de recursos
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> – Conocimiento del puesto – Conocimiento de la empresa – Conocimiento del área de trabajo – Conocimiento del cliente

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada para la recolección de datos es la encuesta, ya que esta técnica recoge información y datos a través de la encuesta. El instrumento utilizado es el cuestionario este medirá las variables.

3.6 Confiabilidad y validez de los instrumentos

Para medir la primera variable “clima organizacional” se utilizó el instrumento adaptado por Mariño (2018) con un alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos de 0.968, lo cual indica elevada fiabilidad.

En caso de la segunda variable “desempeño laboral” se utilizó el instrumento elaborado por Hernández (2018) con un alfa de Cronbach de 0.680 lo cual indica fiabilidad alta.

Cabe mencionar que el cuestionario contiene un total de 69 ítems con una escala de Likert con 5 opciones.

3.7 Técnica para el procesamiento de datos

Luego de haber encuestado y recolectado los datos, se procederá a evaluar cada uno de los cuestionarios aplicados tanto para clima organizacional como también para desempeño laboral. Seguidamente se ingresará los datos al programa SPSS versión 22 con el objetivo de obtener datos estadísticos, los cuales nos permitirá hacer un mejor análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítem o variable.

Capítulo IV

Resultados y Discusiones

4.1 Descripción de los resultados

Se mostrarán tablas de contenido de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco”.

4.1.1 Análisis demográfico de la población (cálculo de los indicadores y medidas de resumen)

Tabla 3

Distribución de los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, según su genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	36	45,0	45,0
	Femenino	44	55,0	100,0
	Total	80	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

La tabla 3 muestra que la mayor parte de los colaboradores de la “Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Juliaca-2019”, son de género femenino representados por el 55 % del total y el 45 % son de género masculino, este resultado nos dice que la mayor parte de trabajadores son de sexo femenino.

Tabla 4

Distribución de los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, según su estado civil.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	45	56,3	56,3
Conviviente	20	25,0	81,3
Casado	15	18,8	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

De la tabla 3 se muestra que la mayoría de los colaboradores de la “Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencias –Juliaca, 2019” 56.3 % son de estado civil soltero, un 25.0 % conviviente, un 18 ,8 % casados.

Tabla 5

Distribución de los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, según su edad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
19-26 años	12	15,0	15,0
27-34 años	51	63,7	78,8
35-42 años	15	18,8	97,5
43-50 años	2	2,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Según la tabla 4 se observa que de los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, el 15,0 % tienen edades entre 19 y 26 años, el 63,7 % tienen edades de entre 27 y 34 años, mientras que el 18.8 % tienen edades de 35 y 42 años y finalmente el 2,5 % edades de 43 y 50 años.

Tabla 6

Distribución de los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, según su grado de instrucción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	7	8,8	8,8
	Bachiller	38	47,5	56,3
	Licenciado	33	41,3	97,5
	Magister	2	2,5	100,0
	Total	80	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Según la tabla 4 se muestra que los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, el 8.8 % tiene una educación técnica, el 47.5 % tienen una formación de bachiller, el 41.3 % tienen licenciatura y finalmente 2.5 % son magister.

Tabla 7

Distribución de los colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, según su experiencia en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 a 6 meses	3	6,0	6,0
7 meses a 1 año	7	6,4	12,5
1 a 2 años	18	22,6	35,0
3 a 5 años	29	36,3	71,3
6 años a mas	23	28,7	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Se puede observar en la tabla 6 que los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019, el 6.0 % han laborado de 1 a 6 meses. El 6.4 % de 7 meses a 1 años, 22.6 % de 3 a 5 años, mientras que el 28.7 % más de 6 años.

Tabla 8

Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

		Desempeño Laboral		Total
		Regular	Alto	
Clima Organizacional	Regular	Recuento	2	36
		% del total	2,5%	45,0%
	Adecuado	Recuento	0	42
		% del total	0,0%	52,5%
Total		Recuento	2	78
		% del total	2,5%	97,5%

Se observa en la tabla que el 47,5 % de los colaboradores de la Caja Municipal Cusco perciben un clima organizacional regular y a pesar de ello se observa que solo 2,5 % presenta un desempeño laboral regular, por otro lado podemos observar que el 52,5 % percibe un clima organizacional adecuado lo cual es satisfactorio para la empresa y como consecuencia se tiene que el 97,5% de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. tiene un Despeño laboral alto, lo cual resulta muy beneficioso.

Tabla 9

Clima organizacional y calidad de servicio en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

		Calidad de servicio		Total
		Regular	Alto	
Clima Organizacional	Regular	Recuento	6	32
		% del total	7,5%	40,0%
	Adecuado	Recuento	1	41
		% del total	1,3%	51,2%
Total		Recuento	7	73
		% del total	8,8%	91,3%

Fuente: Base de datos del SPSS.

La tabla 8, respecto al clima organizacional en su dimensión de calidad deservicio se puede observar que el 51.2 % de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencias Juliaca-2019 percibe un clima organizacional adecuado y en consecuencia muestran alto grado de calidad de servicio, mientras que el 1.3 % de los colaboradores percibe un clima organizacional adecuado y muestran una calidad de servicio regular, el 7.5 % de los colaboradores percibe un regular clima organizacional lo que trae como consecuencia una regular calidad de servicio.

Tabla 10

Clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

			Productividad		
			Regular	Alto	Total
Clima Organizacional	Regular	Recuento	2	36	
		% del total	2,5%	45,0%	47,5%
	Adecuado	Recuento	1	41	42
		% del total	1,3%	51,2%	52,5%
Total	Recuento		3	77	80
	% del total		3,8%	96,3%	100,0%

Fuente: Base de datos del SPSS.

La tabla 9, se puede observar que el 51.2 % de los colabores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco perciben un adecuado clima organizacional y en consecuencia se observa una buena productividad, mientras que el 1.3 % de los colaboradores percibe una adecuada lima organizacional y muestra una productividad regular. Por otra parte, el 45.0 % de

los colaboradores percibe un clima organizacional regular, a pesar de ello muestran un alto grado de productividad y el 2.5 % de los colaboradores percibe un regular clima organizacional y en consecuencia una productividad regular.

Tabla 11

Clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la Caja Municipal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

			Toma de decisiones		
			Regular	Alto	Total
Clima Organizacional	Regular	Recuento	22	16	38
		% del total	27,5%	20,0%	47,5%
	Adecuado	Recuento	16	26	42
		% del total	20,0%	32,5%	52,5%
Total		Recuento	38	42	80
		% del total	47,5%	52,5%	100,0%

Fuente: Base de datos del SPSS.

La tabla 10, se puede observar que el 32.5 % de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.2019-Juliaca, percibe un adecuado Clima Organizacional y en consecuencia se observa una buena toma de decisiones, por otra parte, se observa en la tabla que 20.0 % de los colaboradores percibe un adecuado clima organizacional, los cuales muestran una toma de decisiones regular. Por otro lado, el 20.0 % de los colaboradores percibe un regular clima organizacional sin embargo muestran un alto grado de toma de decisiones, mientras que el 27.5 % percibe un clima organizacional regular y en consecuencia un desempeño laboral regular en la toma de decisiones

Tabla 12

Clima organizacional y Conocimiento de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

		Conocimientos			
		Regular	Alto	Total	
Clima Organizacional	Regular	Recuento	1	37	38
		% del total	1,3%	46,3%	47,5%
	Adecuado	Recuento	1	41	42
		% del total	1,3%	51,2%	52,5%
Total		Recuento	2	78	80
		% del total	2,5%	97,5%	100,0%

Fuente: Base de datos del SPSS.

En la tabla 12, se puede observar que el 51.2 % de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019. Perciben un adecuado clima organizacional y en consecuencia se observa un alto conocimiento, el 1,3 % de los colaboradores percibe un adecuado clima organizacional y muestran un conocimiento regular sobre su trabajo. Por otra parte, el 46.3 % de los colaboradores percibe un clima organizacional regular sin embargo presentan un alto nivel de conocimiento sobre su trabajo un 1,3 % de los colaboradores percibe un clima organizacional regular y como consecuencia se tiene un desempeño laboral regular en lo respecto a los conocimientos.

4.1.2 Análisis, interpretación de los resultados

H0: No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019

Ha: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna

4.1.2.1 En relación a la hipótesis general:

Existe la relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y Crédito Cusco S.A, Juliaca-2019.

Tabla 13

Análisis de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Tau_b de Kendall	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,416**
		N	,000
			80
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	,416**
		N	1,000
			,000
			.
		N	80
			80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 12 muestra la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019. En donde nos da como resultado un coeficiente de correlación de tau b de kendall de $r = 0,416$ y un p-valor ($\text{sig} = .000$) $< 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir se ha hallado una relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. El

grado de correlación entre las variables es medio lo que indica que mientras mejor sea el clima organizacional, mejorara el desempeño laboral en un nivel medio.

4.1.2.2 En relación a la primera hipótesis específica

HO: No existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019

Ha: Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna

Tabla 14

Clima organizacional y Calidad de servicio de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

		Clima Organizacional	Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,272**
		N	,001
	Calidad de Servicio	N	80
		Coefficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	,272**
		N	,001
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

La tabla 13 muestra la relación que existe entre lo que es el clima organizacional y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, 2019. Dando como

resultado un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de $r = ,272$ con un p-valor de $(\text{sig} = .001) < 0,05$. Por lo tanto podemos decir que a mayor clima organizacional (oportunidades de progresos, participación de objetivos, preparación, canales de comunicación, entre otros), aumentara la calidad de servicio de los colaboradores y a menor clima organizacional, menor sea la calidad de servicio brindada por los colaboradores. Pero que la correlación es baja.

4.1.2.3 En relación a la segunda hipótesis específica

HO: No existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019

Ha: Existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna

Tabla 15

Análisis de correlación entre Clima organizacional y Productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019

		Clima rganizacional	Productividad
	Clima Organizacional	1,000	,353**
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000

	N	80	80
Productividad	Coefficiente correlación	,353**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

La tabla 15 muestra la relación que existe entre lo que es el clima organizacional y la productividad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, 2019; donde se puede apreciar un coeficiente de Tau b de Kendall de $r = .353$ con un p-valor de ($\text{sig} = .000$) $< 0,05$. Este resultado nos lleva a aceptar la H_a , es decir existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad en los colaboradores de la Caja Municipal Cusco, esto quiere decir que mayor clima organizacional mejor será la productividad, en un nivel medio.

4.1.2.4 En relación a la tercera hipótesis específica

H_0 : No existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019

H_a : Existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa

Tabla 16

Análisis de correlación entre Clima organizacional y Toma de decisiones de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

		Clima Organizacional	Toma de Decisiones
Tau_b de Kendall	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,386**
		N	80
	Toma de Decisiones	Coeficiente de correlación	,386**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 16 muestra la relación que existe entre el clima organizacional y toma de decisiones en la Caja Municipal Cusco, Juliaca. En donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de $r = ,386$ con un p valor de $(sig = ,000) < 0,05$. Lo que nos lleva a aceptar la hipótesis alterna, es decir hay una relación significativa entre clima organizacional y toma de decisiones en los colaboradores de la Caja Municipal Cusco. Esto quiere decir que un adecuado clima organizacional entonces será mejor la toma de decisiones entre los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro Y Crédito Cusco S.A.-Juliaca,2019, en un nivel medio.

4.1.2.5 En relación a la cuarta hipótesis específica

HO: No existe relación significativa entre clima organizacional y conocimientos de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019

Ha: Existe relación significativa entre clima organizacional y conocimientos de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 17

Análisis de correlación entre Clima organizacional y Conocimiento de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.

			Clima rganizacional	Conocimientos
Tau_b de Kendall	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,324**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Conocimientos	Coefficiente de correlación	,324**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 16 muestra una correlación de Tau b de Kendall de $r = ,324$ con un p-valor de $(\text{sig} = ,000) < 0,05$, esto nos lleva a aceptar la hipótesis alterna es decir existe relación significativa entre clima organizacional en su dimensión de conocimientos de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019; así mismo quiere decir que a mayor clima organizacional mejorara el conocimiento en un nivel medio.

Discusión de resultados

El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. donde se encontró una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral ($r = .416$; $p < .05$); se encontró datos similares en la investigación de Palomino (2018) quien concluyo que existe una relación entre las variable de clima organizacional y desempeño laboral con un valor de ($r=0.547$), así mismo Enriques (2017) quien encontró que existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral con un valor ($r=0.403$) en una población de 92 individuos encuestados pertenecientes a diversas empresas del rubro ferretero, donde el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una relación baja, el cual acepta la hipótesis alterna, concluyendo que a mayor clima laboral mejor será el desempeño laboral de sus 82 colaboradores.

Existen diversos factores que han influido en los resultados de la investigación tales como población, la cultura y el sector de estudio ya sea público o privado. Este estudio se realizó a las cinco agencias que tiene la Caja Cusco en la ciudad de Juliaca, lo cual hace más interesante esta investigación ya que se trabajó con la población en general.

En cuanto a la primera hipótesis específica: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de calidad de servicio de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. donde se encontró relación significativa ($r = .0272$), esto demuestra que brindar una adecuada calidad de servicio dentro de la organización ayuda al cumplimiento de objetivos. Cuando se habla de calidad de servicio indica que las organizaciones dispuestas a la búsqueda de nuevos procesos para satisfacer a sus clientes los cuales son cada vez más exigentes.

En cuanto a la segunda hipótesis específica: Existe relación significativa entre la variable clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. , se encontró que existe una relación significativa $r= 0,353$ este resultado concuerda con lo dicho en el marco teórico donde se dice que toda las organizaciones están compuestas por individuos que si se encuentran en un ambiente adecuado , entonces su productividad aumentara.

En relación con la tercera hipótesis específica: Existe relación significativa entre la variable clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de toma de decisiones de ($r=0,386$) , esto indica que un adecuado clima organizacional permitirá a los colaboradores tomar buenas decisiones esto respecto a la búsqueda de soluciones , así también a asumir responsabilidades. El hecho de que el colaborador forme parte del proceso en la toma de decisiones representa un reconocimiento por parte de la organización al trabajador lo cual genera en el trabajador un efecto positivo, además permite a los colaboradores contar con as autonomía.

En relación con la cuarta hipótesis específica: Existe relación significativa entre la variable clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de conocimiento, existe una relación ($r= ,324$). Un clima organizacional adecuado permite que los colaboradores tengan un mayor conocimiento y estos conocimientos se verán reflejados en acciones ya que de esta forma los colaboradores podrán aportar nuevas ideas y mejoras asía la empresa. Además, el hecho que los colaboradores tenga conocimiento acerca de sus funciones hará que cumplan en un plazo debido las metas establecidas.

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 conclusiones

Luego de realizar el análisis y posteriormente la interpretación de los resultados del trabajo de investigación que tiene como título Clima organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Juliaca-2019, se da las siguientes conclusiones las cuales están relacionadas con los objetivos planteados.

Primera: Con respecto al objetivo general e Hipótesis general podemos decir que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, ya que se obtuvo un correlación de $r = 0,416$ que es lo mismo a decir que existe una relación significativa, lo que nos dice que mientras exista un adecuado Clima Organizacional mayor será el desempeño laboral de los colaboradores, por lo que decimos que el clima organizacional es un factor muy importante para el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal Cusco.

Segundo: En cuanto a la primera hipótesis específica podemos decir que los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.Obtuvieron un resultado de correlación de $r = 0,272$ entre el clima organizacional y su dimensión de calidad de servicio lo cual nos quiere decir que se existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. Por otro lado, se obtuvo que el 51.2 % de los colaboradores percibe un adecuado clima organizacional y en consecuencia brindan una alta calidad de servicio.

Tercero: Con respecto a la segunda hipótesis específico, se determinó que existe una relación significativa $r = 0,353$ entre el clima organizacional y la dimensión de productividad lo cual indica que, a mayor clima organizacional, aumentara la productividad de los colaboradores.

Por otro lado, se obtuvo que el 51.2 % de los colaboradores percibe un adecuado clima organizacional lo que trae como consecuencia muestran una alta productividad.

Cuarto: Con respecto a la tercera hipótesis específica, se encontró que tiene una correlación de $r = 0,386$ entre clima organizacional y la dimensión de toma de decisiones de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, 2019. A si también este resultado nos dice que, a mayor clima organizacional, mejorara la toma de decisiones de los Colaboradores.

Quinto: Con respecto a la cuarta hipótesis específico se determina una correlación significativa de $r = ,324$ entre clima organizacional y la dimensión de conocimientos de los colaboradores de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es decir si se tiene un adecuado clima organizacional mayor será los conocimientos que tengan los colaboradores respecto a funciones o tareas que desempeñen, por lo tanto se dice que el 51,2 % de los colaboradores perciben un adecuado clima organizacional y en consecuencia se observa un alto conocimiento.

Recomendaciones

Luego de haber concluido el presente estudio de investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a otros investigadores profundizar en estos temas de clima organizacional y desempeño laboral con sus respectivas dimensiones, Además, utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otras investigaciones posteriores.

2. Se recomienda a los Administradores de las agencias de Caja Cusco realizar evaluaciones de desempeño de manera permanente porque permitirá que los colaboradores tengan retroalimentación y la oportunidad de contemplar cómo se sienten dentro de la organización con el objetivo de reconocer el desempeño de los colaboradores e indicarle cuales son los aspectos a mejorar, esto conseguirá de que el mismo colaborador eleve su rendimiento permitiéndole desarrollar una comunicación y confianza con su jefe de la financiera.

3. Se recomienda a la entidad financiera tener un plan de reconocimientos tanto económicos y no económicos como gratificantes para los colaboradores por áreas y el reconocimiento público dentro de la financiera generando así incentivarlos a mejorar su productividad y con ello incrementar su satisfacción dentro de la organización financiera.

4. Se recomienda a los gerentes de agencia ser justos con sus colaboradores reconociendo así el éxito de los mismos colaboradores de trabajo porque no se está premiando o reconociendo cuando han alcanzado una meta trazada como financiera es por ello que deben mejorar este aspecto.

Referencias

Asuncion Vasquez. (2007). Marco Teorico ,Calidad, (1986).

Bernal, I., Angélica, N., Melo, P., Lorena, M., & Limón, S. (2015). ~ de un modelo teórico públicos de salud : dise no, 31, 8–19.

Bobadilla, M. (2017). Tesis clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de huancayo.

Ciprés, M. S. (2005). Concepto , tipos y dimensiones del conocimiento : configuración del conocimiento estratégico, 53, 175–196.

De la Cruz, E., & Huaman Ruiz Angel, A. (2016). “ clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más EN. *Tesis*.

Del, R., Organizacional, C., Alonso, E., & Medina, R. (2018). Carrera de Administración EL Desempeño Laboral de Los Servidores de na Institución Publica Del Callao , Asesor : Percy Ford Cole Salazar.

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*.

Duque, E. (2005). Calidad de servicio y sus modelos de medición *.

Eric, F., & Osorio, V. (2015). A DIOS por mostrarnos.

Esperanza Pedraza, A. G. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.

Fayol, H. (1981). La organizacion segun fayol.

Fernandez, P. (1998). Calidad de servicio en las entidades financieras vs los recursos humanos.
Articulo, 151–156.

Hashemi, J., & Sadeqi, D. (2016). The relationship between job satisfaction and organizational climate : a case study of government departments in Divandarreh, *45*(2), 373–383.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010).
Metodología de la investigación. Metodología de la investigación. <http://doi.org/>- ISBN
978-92-75-32913-9

Hinojosa. (2010). “ Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Profesores Del Colegio Sagrados Corazones Padres. *Trabajo de Programa Doctorado “Profundo” Cuantitativa*, 27.

Iglesias, & García. (2015). Generalidades del clima organizacional An Overview of the Organizational Climate, 455–457.

John Boudeau y George Milkovich y. (1994). mantenimiento del Ambulatorio la Victoria.

Margarita, M., Vega, C., Jacqueline, N., & Martín, S. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano Analysis Of Work Satisfaction And Performance In Public Employees Of Talcahuano City Hall.

Melendez Raul. (2015). No Title.

- Morales, C. (2014). Productividad La medición de la productividad a nivel de las empresas , 8, 41–49.
- Nigel, H., Brierley, J., & MacDougall, R. (2001). Cómo medir la satisfacción del cliente. *Panorama. México*, 1.–28.
- Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL – SPC Manual (1º Edición).
- Palma, S. (2005). Test de Clima Laboral de Sonia Palma. 2005. Retrieved from <http://estadisticando.blogspot.com/2014/04/test-de-clima-laboral-de-sonia-palma.html>
- Palomino, O. (2018). *Universidad peruana unión. Tesis*. Universida peruana Union.
- Peterson. (2006). citation-229447902. Peterson, Marvin & G. Spencer, Melinda. (2006). Understanding Academic Culture and Climate. New Directions for Institutional Research. 1990. 3 - 18. 10.1002/ir.37019906803.
- Rios, V. (2015). Productividad en serie de estudios economicos, *1*, 1–9.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista de Educación En Valores*, *1*(25), 3–18.
- Solano Reategui, S., & Ram, G. (2017). “ Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui , año 2017 ” TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE. *Tesis*.
- Stephen Robbins y Timothy Judge. (2013). (PDF) Comportamiento organizacional (13a.

Tagiuri y Litwin. (1968). Clima Y Cultura Organizacional : ¿ Dos Constructos Para Explicar Un Mismo Fenómeno ?, 296–324.

Ticona, F. (2017). Universidad nacional del altiplano.

Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5–14.

Villadiego, C. (2017). Clima y Demepeno laboral en a las industrias un nuevo enfoque.

Villalba Gómez, J. A., & Celis Morales, C. P. (2015). Importance of the climate organizacional in the labor productivity, 1–28.

White, E. (2003). Testimonios para la iglesia.

White, E. G. (1970). Consejos Sobre Mayordomia Cristiana. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 326. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Matiz Instrumental						
TITULO	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTE DE INFORMACION	INSTRUMENTO
	Clima organizacional	El clima Organizacional, es una combinacion de interpretaciones o percepciones, que tienen las personas sobre su trabajo o en relacion a los otros miembros de la organización	Autorrealización	Oportunidad de progreso	Colaboradores de la Caja Municipal de ahorro y Credito Cusco S.A., AgenciaS Juliaca-2019?	Encuesta
				Interes por el éxito		
				Participación de objetivos		
				Valoración de desempeño		
				Reconocimiento de logros		
			Involucramiento laboral	Compromiso con el Éxito		
				Nivel de logro		
				Consideración por el Éxito		
				Preocupación por la organización		
				Mejoramiento de tareas		
			Supervisión	Apoyo de supervisión		
				Mejoramiento de método		
				Preparación		
				Evaluación		
				Responsabilidades definidas		
			Comunicación	Promover comunicación		
				comunicación con el Jefe		
				Canales de comunicación		
			Condiciones laborales	Comunicación de opiniones		
				Tecnología		
				Cooperación laboral		
				Herramientas laborales		
				Remuneración equitativa		
	Desempeño laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad	Calidad de servicio	Oportunidad		
				Calidad de servicio		
				Satisfacción al cliente		
				Trabajo en equipo		
			Productividad	Buena intención		
				Responsabilidad		
				Cumplimiento de metas u objetivos		
				Base de datos estratégicos		
				Retroalimentación		
			Toma de decisiones	Compromiso		
				Alternativas de solución		
				Decisiones y responsabilidades		
			Conocimientos	Programa de recursos		
				Conocimiento del puesto		
				Conocimiento de la empresa		
				Conocimiento del área de trabajo		
				Conocimiento del cliente		

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
Cual es la relacion del clima organizacional y desempeño Laboral de los Colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019?	a) Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019	Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019?	Variable 1 Clima organizacional	Diseño de investigación Esta investigación tiene un diseño transversal no experimental
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
a) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de calidad de servicio de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019?	a) Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de calidad de servicio de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019?	Variable 2 Desempeño Laboral	Tipo de estudio Es una investigación de tipo Correlacional-transaccional
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencia Juliaca-2019?	b) Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	Existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019?		
a) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de toma de decisiones de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencia Juliaca-2019?	c) Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión toma de decisiones de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019.	Existe relación significativa entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019?		
a) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de conocimiento de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencia Juliaca-2019?	e) Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión de conocimiento de los colaboradores de la 1 Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019	Existe relación significativa entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019?		